

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Las presentes condiciones generales (en adelante, “Condiciones Generales”) de contratación, junto, con las condiciones particulares que en su caso puedan establecerse (“Condiciones Particulares”) regularán la relación comercial que se establezca entre el usuario (el “Cliente”) y Endesa Energía, S.A.U. (en adelante “Endesa”) por la compra del/de los producto/s (los “Productos”) a través de la web de compra www.solucionesintegralesendesa.com (en adelante el “Portal” o la “Web”). El titular de la Web es Endesa Energía S.A.U., con CIF A-81948077 y domicilio social en Madrid, CP-28042, C/ Ribera del Loira Nº 60. La sociedad se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-205381 Folio 208 Tomo 12.797.

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Portal. Endesa se reserva la facultad de sustituir en cualquier momento tanto las Condiciones Generales como las Condiciones Particulares que en su caso se establezcan, así como todos aquellos avisos legales, directrices y/o reglamentos de uso recogidos en el Portal y que, según los casos, sustituirán, completarán y/o modificarán las Condiciones Generales aquí recogidas.

El Cliente estará sujeto a las Condiciones Generales vigentes en el momento de realizar su pedido. Su vigencia temporal coincide con el tiempo de su puesta a disposición al público en la web, hasta el momento en que sean modificadas total o parcialmente. Las nuevas condiciones serán de aplicación desde el momento en que estén a disposición del Cliente.

Todo pedido del Cliente y/o Beneficiario implica directamente la aceptación sin ningún tipo de reserva y con plena y entera adhesión a las presentes condiciones generales de contratación y garantía, que prevalecerán sobre cualquier otro documento, con excepción de las condiciones particulares expresamente autorizadas por escrito, por Endesa.

PRIMERA. - CONCEPTOS.

Cliente: aquellos consumidores personas físicas residentes en España, exceptuando Islas Canarias, Ceuta y Melilla, que sean mayores de edad y dispongan de Documento Nacional de Identidad (D.N.I), NIE o Pasaporte, o personas jurídicas que acrediten adecuadamente su condición y acepten las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares que, en su caso, sean de aplicación. Queda expresamente prohibida la compra de Productos en el Portal, por parte de menores de edad, usuarios que no residan legalmente en España o por usuarios que no cumplan los requisitos previstos en las presentes Condiciones Generales.

Beneficiario: designa a la persona usuaria del Producto contratado. Salvo que se indique lo contrario, el Cliente y el Beneficiario se corresponderán con el mismo usuario.

Portal o Web: designa la web donde el Cliente adquiere los Productos.

SEGUNDA. - PORTAL WEB: USO Y ACCESO.

2.1. El acceso y uso del Portal tiene carácter gratuito para los usuarios y no exige el registro previo del usuario con carácter general. No obstante, es posible que el acceso y uso de determinadas informaciones y servicios ofrecidos a través del Portal sólo pueda hacerse previo registro del usuario.

Así, el acceso y uso del Portal para la adquisición de los Productos tiene carácter libre y gratuito, debiendo disponer el usuario de acceso a Internet.

2.2. Para lo no previsto expresamente en las presentes Condiciones Generales en relación a los términos y condiciones generales de acceso y uso del Portal, será de aplicación lo recogido en el aviso legal del mismo, el cual puede consultar en la siguiente dirección <http://www.solucionesintegralesendesa.com/>.

TERCERA. - INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS OFERTADOS.

3.1. Los Productos ofertados en el Portal, junto con sus características esenciales y precio aparecerán en pantalla. Aparte del precio, y antes de confirmar el pedido, aparecerán en pantalla el total de los gastos de envío al domicilio del Cliente. Las ofertas estarán debidamente indicadas en pantalla. Endesa se reserva el derecho a decidir en cada momento los Productos que se contengan y se ofrezcan a los Clientes a través del Portal. De este modo, Endesa podrá en cualquier momento añadir nuevos Productos a los incluidos en el Portal, entendiéndose, salvo que se disponga otra cosa, que tales nuevos Productos se regirán por lo dispuesto en las Condiciones Generales en vigor en ese momento. Asimismo, Endesa se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer en cualquier momento y sin previo aviso, cualesquiera Productos ofrecidos en el Portal.

3.2. El Cliente podrá hacer uso de los Productos de manera voluntaria y para su exclusiva utilización, estableciéndose a todos los efectos una relación directa entre el Cliente y aquellos Productos adquiridos. Así, la responsabilidad sobre su uso y configuración únicamente corresponderá al Cliente, quedando eximida Endesa de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso y configuración de los mismos por el Cliente, así como de los contenidos que se generen, no admitiendo Endesa reclamación alguna al respecto. Asimismo, y en el caso de que se facilitasen, estos medios únicamente facilitarán el uso del Producto de manera meramente instrumental, correspondiendo al Cliente la configuración y opción de uso de avisos, alertas y demás funcionalidad que ofrezcan dichos Productos, sin que Endesa lleve a cabo en ningún caso ninguna labor de control o seguimiento sobre los mismos, resultando dichas acciones responsabilidad exclusiva del Cliente.

3.3. Solamente podrá realizarse por cada operación de compra un pedido de un máximo de diez (10) unidades de un mismo producto. Todos los pedidos y compras realizadas a través del Portal están sujetos a la efectiva disponibilidad de stock de los Productos en el momento en el que se prepare la expedición del mismo para su envío.

3.4. En el caso de que, una vez realizado el pedido, el Portal no disponga de stock de alguno de los Productos solicitados se informará al cliente de dicha falta de disponibilidad y se procederá a la cancelación del pedido reintegrando las sumas abonadas correspondientes a dichos Productos no disponibles. Asimismo, en el caso de que el Portal no disponga de stock de alguno de los Productos solicitados, Endesa, estará facultada (informando al cliente y sin que ello suponga un aumento de

precio) a suministrar un producto de similares características que tenga la misma o incluso superior calidad.

3.5. Endesa se reserva el derecho de ofrecer o no al cliente un servicio de instalación de los Productos ofertados en la Web. Así, siempre y cuando de manera expresa se ofrezca dicha opción, Endesa informará en la Web el precio de dicho servicio y la vía a través de la cual poder solicitarlo y contratarlo, sin perjuicio de que en todo caso el Cliente pueda contratar el servicio de instalación con un tercero de su elección distinto al ofrecido por Endesa.

CUARTA. - PRECIOS Y COSTES.

4.1. Los precios de los Productos se muestran siempre en euros e incluyen el IVA, y cualquier otro impuesto que fuera de aplicación, y serán en todo momento los vigentes. Si Endesa identifica un error manifiesto en el precio de los Productos, informará al Cliente y éste tendrá la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o, en su defecto, cancelarlo.

4.2. El precio del Producto no incluye los gastos de envío. Estos gastos corren por cuenta del Cliente y se añadirán al total del importe de los Productos seleccionados. El coste del servicio de entrega contratado vendrá determinado por las condiciones y modalidad de dicho servicio. Se informará al Cliente debidamente de dichos costes, que serán debidamente desglosados previamente a la realización del pago antes de confirmar el pedido y finalizar el proceso de compra.

4.3. Los precios mostrados en el Portal son de aplicación exclusivamente a los Productos ofrecidos a través de dicha Web y durante el tiempo que permanezcan publicados. Endesa se reserva expresamente el derecho de modificar los precios en cualquier momento sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el Portal en el momento de la realización del pedido correspondiente.

QUINTA. - PROCESO DE COMPRA.

5.1. Una vez acceda el Cliente al Portal, podrá proceder a la compra de los Productos.

5.2. Para proceder a la adquisición de los Productos a través del Portal, el Cliente deberá añadir los Productos que desea adquirir en la Cesta de la Compra, según las indicaciones recogidas en pantalla, cumplimentando a estos efectos el formulario de pedido suministrado.

Una vez efectuada la compra de los Productos, al Cliente le será remitida, a la dirección de correo electrónico que haya facilitado él mismo al efecto, una confirmación del pedido efectuado (“Resumen de Pedido”) junto a las presentes Condiciones Generales y a las condiciones específicas del/de los Producto/s que haya adquirido.

5.3. La compra se entenderá efectuada en el domicilio de Endesa.

SEXTA. - FORMA DE PAGO.

6.1. Para proceder al pago, el Cliente deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en la página correspondiente del Portal.

El pago del precio de los Productos, y de los gastos de envío podrá realizarse mediante las tarjetas de crédito o débito que en cada momento se indiquen en la correspondiente página. Asimismo, cuando de manera expresa se ofrezca dicha opción, el pago de los mismos podrá realizarse mediante pago fraccionado domiciliado en un número de cuenta bancaria titularidad del Cliente.

No obstante, podrán establecerse otros medios de pago que se indicarán debidamente en la web.

Dichos medios de pago estarán sujetos a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido, y entendiéndose no realizada la compraventa de los Productos solicitados.

El cargo del precio de los Productos y de los gastos de envío se hará en el momento de la compra si la forma de pago es mediante tarjeta de crédito o débito. En el caso de que se ofrezca la opción de pago fraccionado domiciliado en un número de cuenta bancaria titularidad del Cliente y el cliente opte por esta modalidad de pago, el precio de los Productos y de los gastos de envío será cargado al cliente en la cuenta bancaria de su titularidad en tantos cargos bancarios como meses suponga dicho fraccionamiento.

6.2. Como sistema de pago electrónico, Endesa tiene instalada una pasarela de pago de comercio electrónico. Todos los datos proporcionados a través del Portal a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos. Se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo "Secure Socket Layer". En ningún caso se almacenarán los datos proporcionados por los Clientes a través de la pasarela de pago, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la compra, se realiza el pago.

SEPTIMA. - RECOGIDA Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.

7.1. Los Productos cuya compra haya sido realizada a través del Portal serán enviados a la dirección postal que se indique en el formulario de pedido, no pudiendo la misma corresponder a un apartado de correos o lugares públicos, tales como la vía pública, plazas, estaciones, aeropuertos u otros similares.

7.2. La entrega se realizará, en general, entre 1 y 2 días laborables a partir de la confirmación del pedido, en la dirección postal que se haya incluido en los datos del pedido, y no superando el plazo máximo de 30 días, desde la confirmación de la compra, salvo causa de fuerza mayor. El albarán de entrega será remitido junto con los Productos entregados.

7.3. En el caso que no se pueda realizar la entrega del Producto por la no localización del Cliente, Endesa se pondrá en contacto con el mismo a través del teléfono y/o correo electrónico que proporcionó en el formulario de compra para volver a realizar el envío del Producto, con el consiguiente coste asociado para el cliente. Si después de este intento, se sigue sin localizar al cliente, Endesa devolverá el dinero al cliente en una cuenta bancaria que deberá indicar el mismo a tal efecto,

en caso de que hubiera pagado con tarjeta, o devolverá los cargos que se hubieran realizado en su cuenta bancaria, en el caso que el cliente hubiera solicitado fraccionamiento en el pago del Producto.

OCTAVA. - DERECHO DE DESISTIMIENTO.

8.1. El Cliente, siempre y cuando tenga la consideración de consumidor y usuario conforme establece el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, RD Legislativo 1/2007), tiene reconocido el derecho de desistimiento de la compra efectuada a través del Portal, y por tanto, si no queda satisfecho, podrá devolver los Productos en un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de recepción material de los mismos.

8.2. Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente podrá enviar una comunicación escrita solicitando dicho desistimiento a través de los siguientes canales:

- Por correo electrónico: revocacionesSSII@enel.com
- Por correo ordinario: Endesa Energía, SAU, Apartado 818, 08080 Barcelona. Soluciones Integrales.

Para ello el Cliente podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura al final del presente documento, aunque su uso no es obligatorio.

En cualquier caso, Endesa se reserva el derecho de realizar las comprobaciones oportunas a efectos de verificar si el desistimiento se encuentra dentro del plazo legalmente establecido.

8.3. Una vez verificado el desistimiento, se enviará al cliente, por el mismo medio que comunicó su deseo de desistimiento, los pasos a seguir para realizar el envío del producto.

8.4. La devolución del importe correspondiente al desistimiento incluirá el importe de la compra. El coste directo de devolución de los Productos correrá a cargo del cliente.

8.5. La devolución del importe correspondiente al desistimiento se realizará en un plazo de 14 días naturales desde la fecha en que haya sido comunicada efectiva e inequívocamente la decisión de desistimiento del contrato.

La devolución del importe se realizará por el mismo medio por el que se realizó la compra del/de los productos.

8.6. Quedan excluidos del derecho de desistimiento:

(i) La prestación de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

(ii) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

(iii) Cualquier otro bien o servicio amparado en el art. 103 del RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

(iv) En aquellos casos en los que el Cliente no tenga la consideración de consumidor y usuario conforme establece el art. 3 del RD Legislativo 1/2007.

8.7. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

8.8. En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de desistimiento respecto a los Productos adquiridos, es necesario que los Productos sean devueltos en sus embalajes originales. En el caso de que se devuelvan sin dichos embalajes originales o con desperfectos el importe que se abonará al Cliente por la devolución del producto será disminuido en la cantidad que corresponda. Antes de devolver el Producto, el Cliente debe asegurarse de que el mismo se encuentra debidamente protegido y precintado para que no sufra ningún daño durante el transporte.

NOVENA. - GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

9.1. Cuando los Productos adquiridos presentasen una falta de conformidad por no corresponderse con las características ofrecidas, presentasen defectos que impidan su normal utilización con arreglo a su naturaleza, o no ofreciesen las prestaciones descritas para el mismo, el Cliente tendrá derecho al saneamiento del bien adquirido en un plazo de dos años a partir de la fecha que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior, y en las condiciones y con los medios de prueba regulados en el RD Legislativo 1/2007, sin perjuicio de las facultades de Endesa de comprobar la veracidad de los defectos, su origen y el momento de su aparición.

En todo caso, el Cliente deberá dirigirse a Endesa a través del teléfono de Atención al Cliente de Averías publicado en la web www.solucionesintegralesendesa.com en el plazo máximo de dos meses desde la constatación del defecto, debiendo informar de la naturaleza del problema, el momento y las condiciones de su aparición. Asimismo, el Cliente tiene derecho al saneamiento del bien siguiendo las reglas del artículo 118 y siguientes del RD Legislativo 1/2007. En todo caso se aplicará la normativa que sobre garantía de venta de bienes de consumo establezca la legislación aplicable. Si el producto fuera defectuoso, Endesa se responsabilizará, siempre que sea posible, de realizar la sustitución del producto, sin ningún gasto para el Cliente. En caso de que por motivos de disponibilidad no se pudiera realizar la sustitución del producto, se realizará la devolución íntegra de la compra.

DECIMA. - SERVICIO POSVENTA.

10.1. Para realizar cualquier consulta relativa a la venta online de los Productos, puede hacerse a través del Servicio de Atención al Cliente cuyos datos completos aparecen en la web www.solucionesintegralesendesa.com

10.2. Asimismo, para cualquier sugerencia, queja o reclamación relativa a la venta online de los Productos, puede hacerse a través de los canales de atención al cliente de Endesa, disponibles en el apartado “Contáctanos” de la web www.endesaclientes.com

DECIMOPRIMERA. - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

11.1. A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a tratamientos de datos de carácter personal, Endesa recuerda al usuario que en el caso de que a través del Portal proceda a la contratación de productos y/o servicios, los datos recogidos serán incorporados a un fichero automatizado o manual creado bajo la responsabilidad de Endesa de clientes y potenciales clientes, con la finalidad de permitirle continuar con el proceso de contratación iniciado y perfeccionar la misma. De la misma forma el Cliente presta su consentimiento para el tratamiento de los datos contenidos en el fichero a aquellas empresas cuya intervención sea necesaria para la entrega de los Productos adquiridos a través de la página web www.solucionesintegralesendesa.com así como la posible recogida o instalación de los mismos.

11.2. Endesa se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas legalmente previstas y necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología aplicable.

11.3. A su vez y salvo manifestación en contrario en cualquier momento, el Cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en el fichero para que Endesa pueda remitir por cualquier medio, incluyendo medios telefónicos, telemáticos y electrónicos (entre otros, por correo electrónico y SMS), información comercial de los productos y servicios comercializados por el Grupo Endesa y sus filiales (www.endesa.com , Apartado Conoce Endesa) o terceros relacionados con el suministro de energía, mantenimientos energéticos y de equipos, telecomunicaciones e Internet, los servicios financieros y seguros, equipamiento y asistencia en el hogar, automoción y afines, ocio, restauración, hostelería, viajes y electrónica, o para realizar prospecciones relacionadas con los productos o servicios mencionados así como la cesión a las empresas del Grupo Endesa o sus filiales con esta misma finalidad.

11.4. Endesa informa que, en todo momento, el Cliente podrá revocar su consentimiento a la cesión de datos así como ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos contenidos en los ficheros citados con anterioridad mediante comunicación escrita a Endesa a la siguiente dirección: Apartado postal 1128, 41080 - Sevilla, A/A. Endesa, o por correo electrónico a solicitudeslopd@endesa.es , adjuntando fotocopia del DNI, pasaporte o cualquier otro documento identificativo.

DECIMOSEGUNDA. - ATAQUES INFORMÁTICOS

12.1. El cliente no debe realizar un uso indebido de la Web mediante la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. Tampoco tratará de tener acceso no autorizado a la Web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con nuestra página web. Del mismo modo, se compromete a no atacar la Web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque de denegación de servicio distribuido.

12.2. El incumplimiento de esta cláusula podría llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas por la normativa aplicable. Endesa informará de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes y cooperará con ellas para descubrir la identidad del atacante. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, dejará inmediatamente de estar autorizado a usar la Web.

12.3. Endesa no será responsable de cualquier daño o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar a su ordenador, equipo informático, datos o materiales como consecuencia del uso de la Web o de la descarga de contenidos de la misma o a los que la misma re-direccione.

DECIMOTERCERA. - GENERALIDADES.

13.1. Las presentes condiciones han sido expuestas con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, Endesa pone a su disposición las presentes Condiciones Generales de Contratación, de forma que pueden ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

Endesa se reserva el derecho de modificar, unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso las presentes condiciones. En estos casos se procederá a su publicación y aviso con la máxima antelación posible. De igual modo, se reserva el derecho a modificar, unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación y configuración del Portal, las funcionalidades del mismo y/o de los contenidos que en él se incorporan. El cliente reconoce y acepta expresamente que en cualquier momento Endesa pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar el acceso y/o uso del Portal, sin que Endesa sea responsable por ello.

13.2. En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones de Contratación fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

DECIMOCUARTA. - LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

14.1. Todas las condiciones establecidas se registrarán por la Ley Española. Endesa y el usuario, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Tribunales y Juzgados del domicilio del usuario, para cualquier controversia que pudiera surgir de la prestación de los servicios objeto de estas condiciones generales. En el supuesto de que el usuario tuviera su domicilio fuera del Territorio Español, Endesa y el usuario se someten, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, a los Juzgados y Tribunales de Madrid (España).

14.2. Si el cliente/usuario está contratando como “*consumidor*” (conforme se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Clientes), nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir de la compra del / de los Producto/s)

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

Para facilitar su ejercicio, rellene este documento y envíenoslo por correo electrónico a revocacionesSSII@enel.com, o a la siguiente dirección de correos: Endesa Energía, SAU, Apartado 818, 08080 Barcelona – Soluciones Integrales.

Número de pedido web: _____

PRODUCTO (s) ADQUIRIDO (s): _____

Nombre del Cliente: _____

NIF del Cliente: _____

E-mail del Cliente: _____

Teléfono del Cliente: _____

Domicilio del Cliente (lugar de recogida del/ de los producto/s: _____

Por la presente, el abajo firmante, de acuerdo con el derecho que la legislación vigente le reconoce, solicita el desistimiento del/se los producto/s arriba referenciado/s.

Firma del Cliente *(sólo si el presente formulario se presenta en papel)*

Fecha: _____